

TP 森科策划 台湾经典管理书库

台湾 汪明生 朱斌好 等著

冲突管理

九州出版社

冲突管理

(台湾)汪明生 朱斌好等著

九州出版社



工商管理经典管理书库

(台湾)汪明生 朱斌舒 等著

冲突管理

九州出版社

CHONG TU GUAN LI

九州出版社

图书在版编目(CIP)数据

冲突管理 / 汪明生等著. —北京:九州出版社, 2001. 1

ISBN 7-80114-567-4

I. 冲… II. 汪… III. 企业管理—研究 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 86763 号

著作权合同登记号:图字 01-2000-4420 号

本书经五南图书出版有限公司授权, 非经同意, 不得以任何形式重制、转载。

冲 突 管 理

出版: 九州出版社(北京市海淀区万寿寺甲 4 号)

邮编: 100081 电话: 68450960

经销: 全国新华书店

印刷: 九州财鑫印刷厂

开本: 850 × 1168 毫米 1/32 开

字数: 220 千字

版次: 2000 年 1 月第 1 版

印张: 10.125

印数: 1-10000

书号: ISBN 7-80114-567-4/C·23

定价: 20.00 元

前 言

冲突管理较有系统的发展应始自二十世纪七十年代由区域科学(regional science)之父的 Walter Isard 所建构的和平科学(peace-science)。无论由全球局势、政治体制、经济发展、科技水准、社会价值,乃至公民文化视之,二十世纪七十年代皆是西方社会面临较大冲击与变革的时代,而怀抱现代化区域科学、政策科学,与管理科学等科际整合的成果经验及对社会大众公共福祉确保追求的关怀热诚,冲突管理乃由空间层面的全球、国际、区域、都市、社区,时间层面的立即、流程(周期)、世代、永续,以及心理学、社会学、人类学等行为科学领域,乃至哲学伦理等角度逐渐融汇整合,并广泛应用。

冲突管理(conflict management)的观念即是因应传统纷争处理方式的不足所生,传统的纷争处理方式只是被动的、暂时性的解决一件已发生的纷争事件,而冲突管理则是希望以管理的角度且运用相关管理理论来面对冲突事件——包括尚未发生、已发生与无限期进行中的冲突事件,是不同于一般传统纷争处理方式。冲突管理面向包括有:(1)事前冲突预防面;(2)事后冲突处理面。

以环境冲突为例,冲突管理面向包括有:

事前冲突预防面

工作包括事前规划与评估(如环境影响评估)、(人际)组织沟通、工作小组设计、绿色管理、与健全法令规定等,目的在于以协调与规范各利害关系群体的行为,建立组织间协调模式,鼓励多元化合作非竞争与强调真正的民众参与。

事后冲突处理面

工作强调主客观资料搜集、整理与分析,理性协商谈判、促进协议方案、监测协议方案执行与健全冲突处理机制(包括行政、立法、司法与调处等)。

观察台湾环境纷争事件特性可发现,由于环保法规本质之概括性,或是根本法规阙如,加上立法耗费时日等原因,以致于目前法规无以完全应付复杂、差异性大与突发性的纷争冲突事件;同时,由于社会上,良性事前规划与沟通的模式尚未健全,无论是政府官员、厂商或民众仍在学习调适中,同时,即便企业全面落实绿色管理仍不能完全防止环境纷争冲突事件的发生,是以有赖于健全事后救济的冲突处理机制。

然而考量事后救济的冲突处理机制,传统途径(包括行政、立法、司法)皆有以下四个缺点:成本花费大、时间冗长、纷争团体参与程度不一且有限、结果多为妥协少有双赢。在欧美各国,无论是在学术界或实务界,属于“纠纷解决替代途径”(alternative dispute resolution, ADR), ADR 之一的环境调处(environmental mediation),其观念与方法均受到大幅改进并广为社会大众所接纳,其需求面更因教育及知识水准之上升而大量增加,相关研究单位与调处组织也由处理零星、特定个案,逐渐进入制度化与专业化的阶段。

本书系由台湾中山大学海资系王维贤教授、海环系邱文彦教授、高雄医学院公共卫生系葛应钦教授、台南师范学院王万清教授、台湾中山大学公共事务管理研究所朱斌好教授及本人等共同合作完成,在此并感谢高雄科学技术学院工管系黄营芳教授。

由于“冲突管理”之相关参考文献不多,而本书又系一版发行,无论在内容或文字上疏漏之处必多,请各界先进方家不吝指正。

汪明生

目 录

第 1 章 冲突管理简介 (1)

冲 突	(3)
对冲突的回应	(8)
公共(环境)冲突	(12)
冲突管理	(15)

第 2 章 环境规划与公害纠纷..... (19)

概 论	(22)
纠纷处理:信心与共识的建立	(24)
规划的意义与功能	(25)
环境规划的理念与纠纷实例	(27)
规划应用在纠纷处理的几个方向	(30)
结 语	(32)

第 3 章 风险沟通	(35)
概 论	(37)
风险沟通的基本原则	(49)
风险沟通之规划(事前)	(59)
风险沟通之执行	(80)
风险沟通之考核评估	(91)
第 4 章 沟通理论与技巧	(101)
沟通要件	(103)
沟通技巧	(107)
其他控制原则	(118)
第 5 章 资料搜集——冲突分析	(123)
资料搜集内容	(125)
选择合适的资料搜集方法	(135)
开始访谈:建立气氛	(142)
访谈:聆听过程和合适的讯问	(144)
冲突分析	(148)
第 6 章 谈判理论与技巧 I	(155)

谈判的定义	(157)
谈判的条件	(158)
谈判的型态	(159)
谈判准备事项:问题点、利害项目、立场、替代方案	(166)
制衡及影响的评选	(169)
谈判对手之个性	(170)
谈判会议开始之方式	(172)
降低/排除达成协议之阻力.....	(174)
达成协议	(176)
利益之平衡	(179)

第 7 章 谈判理论与技巧 II	(181)
-------------------------------	--------------

分配性谈判	(183)
整合性谈判	(188)
附录:资方——劳方谈判游戏.....	(195)

第 8 章 冲突管理规划	(199)
---------------------------	--------------

检讨冲突分析	(201)
评估利益团体的目的	(202)
将策略与利益相配合	(206)

与问题一致的处理方法	(209)
选择——处理方法	(210)
发展特定计划	(212)

第 9 章 调处简介	(217)
-------------------------	--------------

调处特质	(220)
调处过程	(225)
给调处人的重要建议	(232)

第 10 章 调处人资格	(239)
---------------------------	--------------

调处人的工作	(241)
调处绩效尺度	(243)
知识、技巧、能力,以及其他特性	(246)
绩效评估准则	(247)
评分及管理	(253)
建构绩效衡量工作注意事项	(257)
未来目标	(259)
Zillessen 研究	(262)

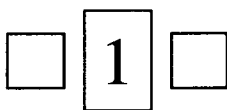
第 11 章 环境问题与人类行为	(271)
-------------------------------	--------------

概 论	(273)
-----------	-------

环境压力与人类行为	(274)
环境问题与系统反应	(280)
结 语	(285)

第 12 章 公害纠纷之流行病学观	(291)
-------------------------	-------

公害纠纷的发生	(294)
污染物与健康损害的因果关系	(295)
流行病学证据	(300)
台湾地区实例分析	(304)
结 语	(309)



汪明生 朱斌好

冲突管理简介

冲 突

□ 定义

冲突是指两个(含)以上相关联的主体,因互动行为所导致不和谐的状态。冲突之所以发生可归是利害关系人(stakeholder)对若干议题的认知、看法不同,需要、利益不同,或是基本道德观、宗教信仰不同等因素所致。广泛地说,由于社会上资源、权力稀少,不足以分配,以及社会地位与价值结构上的差异,不免带来不协调甚至敌对性的互动,冲突由之不断产生。

冲突是一种型式,无论个人或团体在某种认知的威胁下找到自己。这些目标通常与我们个人的欲求有关,而这些认知的威胁可能是真实,也可能是想像的。首先,冲突被视为一种认知的威胁,“认知”是一个重要的字词,它是冲突的基础,可能是“假造的”,或间接的,与团体的利益或目标毫无实际的抵触,然而团体却从此认知且经历冲突。第二,冲突是在人与人之间的互动中经历的。第三,与人际间欲求有关的冲突大小,对于有连接个人和社会希望的冲突有极大的助益。

□ 冲突的因素

美国诸多学者(Creighton; Moore; Amy; Bisno,)就分别探讨纷争

的根本原因,其所归纳的原因包括:

1. 程序冲突(procedural conflict)。
2. 资料或资讯冲突(data or information conflict), 误解型的冲突。
3. 价值判断冲突(value conflict)。
4. 利益冲突(interest conflict)。
5. 关系冲突(relationship conflict)。
6. 情绪冲突(emotion conflict)。

表 1.1 假造或间接的冲突型态

错误的团体	当一个团体归咎于错误的团体
假定起因	当一个人在一种权威的体系中被责难,而被责难的缘由是由另一种权威体系的成员所引起的
千篇一律和空谈的偏见	当少数民族被责难为懒惰或无能力者等,此类的问题或许是结构性的
错误认知与误解	由于两人沟通失败,假定意见不一致,事实上却可能是一致的
错误的谣传	不愿以权威式的危机冲突责难他人,取而代之的是以较少的权威
引发冲突	一个人挑起冲突为的是获得拥护者给他的支持——政治家常用这种方法
有涵义的冲突	一个人为了心理上的因素,利用“现成的”议题,以攻击他人来表达自己的敌意——经常被称为“借题发挥”

其中利益是激发人们动机的东西,它是在吵杂中宁静的动力。

利益是主观的,也是客观的。它不但与我们个人的欲望有关,也与我们的角色与地位有关。利益在冲突中经常是实际上的议题,它包括实行与政策上的议题、角色、需求,以及资源的应用;情感包括生气、愤恨、害怕、拒绝、焦虑与丧失;价值是最困难解决的部分,因为价值是无形的。它代表了管理我们行为根深蒂固的是非观念。

另外,表 1.1 列出若干假造或间接的冲突型态,这些形态并非冲突管理强调的重点。

□ 冲突的平衡

过程的开始就是冲突的认知。在这个层面上,一个或两个团体由于紧张的情绪,例如沮丧、愤怒、焦虑,正经历着不安。冲突在这个阶段通常是潜伏性的,而且会持续很久。这个阶段可视为“痛苦的阶段”,在这个阶段中,一个或两个团体表达沮丧的情绪,其他的情绪也在认知的阶段中更加明显。

“现实化的阶段”包括权利、地位、知识、技术,与一些实质的因素,例如钱财、跟随者和生产的设备。在“闪光点阶段”,消极的冲突变质成扭曲。在“逃避的反应”中,通常是由于缺乏资源(如权利或技术),或者是面临恐惧。

“调停阶段”包括控制冲突的决策。在“政策的挑选和实行阶段”,可能反应的挑选是非常宽广的,包括强制、问题的解决和谈判。最后阶段,结果的评估中,来自冲突的结果可能是好的或坏的。

Rummel 认为冲突过程从平衡与不平衡中间移动,达成一种平